

| Dato | Journalnr | Sagsbehandler | e-mail | Telefon |
|-----------------|---------------------|---------------|------------------|-------------|
| 31. januar 2014 | 2014 1-15-0-75-2-13 | Dorte Møller | dm@midttrafik.dk | 87 40 83 32 |

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 28. januar 2014

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Jens Falk, Arriva Danmark A/S
Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva Danmark A/S
Gerda Jørgensen, Arriva Danmark A/S
Hans Agerup, Arriva Danmark A/S
Hans Peter Leest, Arriva Danmark A/S
Åge Gasbjerg, Brande Buslinier
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier
Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje
Peter Frentz, Busselskabet Aarhus Sporveje
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Jonas Trier, De Grønne Busser
Jack Olesen, Nobina Danmark A/S
Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S
Søren Olesen, Thykjær A/S
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Michael Steinberg, Midttrafik, under punkt 3
Else Nielsen, Midttrafik
Dorte Møller, Midttrafik

Afbud Gorm Brendstrup, Thykjær A/S

Dagsorden Mødet blev afholdt med flg. dagsorden:

1. Velkommen v/Mette Julbo
2. Siden sidst v/Mette Julbo
3. Rejsekort v/Michael Steinberg
4. Økonomi 2013/Udfordringer 2014 v/Jens Erik Sørensen
5. Eventuelt

1. Velkommen v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen og ønskede alle en forsinket god jul og et godt nytår. Ingen kommentarer til referatet fra sidst som hermed er godkendt.

2. Siden sidst v/Mette Julbo

Mette præsenterede Dorte Møller som ny kontaktperson vedrørende Kvalitetsudvalget.

Se bilag 1.

Uniformsregulativ

Der arbejdes i øjeblikket på et nyt uniformsregulativ, som drøftes og forhandles med selskaberne, hvorefter det bliver præsenteret på Kvalitetsudvalgsmødet.

Videoovervågning

Det er Midttrafiks indstilling, at der i alle busser fremover bliver videoovervågning, så det bliver mere trygt at være kunde og chauffør.

Datatilsynets regler vil naturligvis blive overholdt, så ingen data misbruges.

Fly High obligatorisk

I fremtidige kontrakter bliver det obligatorisk for alle chauffører at deltage på FH kurserne.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at der 2 gange årligt afholdes møder med 3F om branchen generelt, og at der ikke vil blive behandlet enkeltsager, der vedrører forhold i busselskaberne.

Kim Nielsen, De Grønne Busser, oplyste, at alle erfaringer viser, at uddannelse virker, og Fly High giver et løft til chauffører, som forbedrer kundeservicen.

Beredskabsplan

Mette Julbo orienterede om at busselskaberne skal have en beredskabsplan, så chaufføren ved, hvordan man skal agere ved overfald o. lign. Beredskabsplanen vil blive drøftet med selskaberne.

Incitamentsrunde 2013

Der er truffet en afgørelse i incitamentsrunden for 2013, hvor det er 2 selskaber, der står til at vinde. Det vil blive offentliggjort midt i februar med en lille festivitas og overrækkelse.

Ny type incitament

Mette Julbo orienterede om, at der i kommende incitamentsrunde vil blive indført en ny type bonusordning, som bliver koblet med Fly High kurserne og skal tilgode-se den gode service og tilfredse kunder.

Billetkontrollen

Medieomtalen i aviserne vedrørende billetkontrollen har omtalt, at MT har brugt 3 mill. Kroner i forbindelse med retssager mod billetkontrollører, og det er rigtigt og har været nødvendigt.

Når der er mistanke om snyd skal MT undersøge sagen, så det kan blive afgjort, om der er hold i mistanken.

Securitas overtager pr. 1/3 billetkontrollen efter udbud, og er billigere end G4S, og da MT selv havde opgaven.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier forhørte sig om MT har overvejet at rulle billetkontrollen ud til alle busselskaber.

Mette Julbo orienterede om, at det kun gælder for Aarhus Sporveje.

Jens Erik Sørensen oplyste, at arbejdsvilkårene for de eksterne billetkontrollører er de samme, som da MT selv havde opgaven.

Gerda Jørgensen, Arriva Herning oplyste, at der ikke bliver foretaget kontrol efter kl. 22, hvor kunderne ved, at der er frit spil. Har forgæves forsøgt at få hjælp i en kundesag, men uden held.

Mette Julbo pointerede, at biljekontrollen skal foretage kontrol på skiftende tidspunkter, og at der kan rettes henvendelse til MT i tilfælde af konkrete sager, der ønskes hjælp til.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier gave udtryk for, at kunder og chauffører ønsker større tryghed på ruterne også uden for Århus.

Jens Erik Sørensen pointerede, at det er op til kommunerne og Regionen at beslutte, hvor meget de vil betale. Yderligere midler skal bevilges ved et oplæg til beslutning hos Kommuner og Region.

Søren Olesen, Thykjær oplyste, at chauffører skal checke billetterne, og at det ikke er hans fornemmelse, at chaufførerne er så utrygge, som der gives udtryk for.

Torben Høyer, Aarhus Sporveje mener, at rollefordelingen er usikker mellem biljekontrollen og chaufførerne, når der opstår kritiske situationer, men er dog blevet bedre end den har været.

En pjece der fortæller, hvordan chaufføren skal forholde sig, er under udarbejdelse.

Jens Erik Sørensen informerede om, at der i nye kontrakter vil ske en harmonisering fremadrettet på dette område.

3. Rejsekort v/Michael Steinberg

Se bilag 2.

Michael Steinberg orienterede generelt om Rejsekortets betydning som elektronisk billet- og betalingskort til den kollektive trafik i hele landet, og den blandede omtale der hidtil har været i medierne, samt tidsplanen for udrulning i 2014-2015.

Der er p.t. 612.000 kunder der har et Rejsekort, og der er foretaget 42.5 mio. rejser med kortet siden 2012.

Rejsekortet kan bruges på alle rejser med tog og i bus på Sjælland, NT og Sydtrafik.

En undersøgelse af kundernes forventninger og konceptopfattelse viser, at 10% af kunderne er kritiske overfor Rejsekortet og har svært ved at gennemskue priser og rabatter.

Der bliver installeret en fuld udstyrsløsning i ca. 675 busser og Check In Mini i ca. 75 busser.

Synkroniseringsanlæg skal etableres på ca. 70 garager/depoter.

Succesfuld udrulning forudsætter i tæt samarbejde mellem busselskaber, chauffører og MT.

Der er i forbindelse med Rejsekortet indgået aftale om tillæg til eksisterende kontrakter mellem MT og busselskaberne.

Gerda Jørgensen, Arriva Herning oplyste, at hos NT kører det ok, og det anbefales at bruge erfaringerne derfra i forbindelse med yderligere udrulninger.

Hans Peter Leest, Arriva Silkeborg orienterede om, at Rejsekortet har virket udmærket i 1½ år og de typiske fejl er, fordi kunderne går for hurtigt forbi scanneren. Det anbefales, at der indsættes ekstra kontrollører i busserne i forbindelse med udrulningen.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier vil gerne vide, hvem der har ansvaret for udstyret på busholdepladsen, hvis det ikke virker.

Søren Olesen, Thykjær A/S oplyste, at der er lavet kontrakt med IBM på overvågning og udbedring, og det virker ok.

Fra Arriva blev der spurgt til, om Midttrafik påtænker at nedlægge Arrivas salgssted i Herning.

Jens Erik Sørensen tilkendegav, at det afhænger af finansieringen fra Herning kommune.

Hans Peter Leest, Arriva Silkeborg mener, at der på hjemmesiden står, at Rejsekortet kan bruges nu, og det bør rettes, så kunderne ikke bliver forvirret.

Jens Erik Sørensen konstaterede, at det er vigtigt med respons på Rejsekortet fra både chauffører og busselskaber.

4. Økonomi 2013/Udfordringer 2014 v/Jens Erik Sørensen

Se bilag 3.

Økonomien i MT er god. Indtægterne stiger på bustrafikken, og der er vækst i salget af ungdomskort.

Busnettet udnytter ressourcerne, hvor behovet er størst i Århus og på de store regionale ruter som f.eks. mellem Århus/Randers, hvor der har været en stigning på 30-40%.

Budgetterne er overholdt i såvel trafikselskabet, Midtjyske Jernbaner, handicapkørsel og billetkontrol, så mindreforbruget overføres til 2014.

Handicapkørslen i Aarhus kommune har haft et overforbrug, men reglerne er nu harmoniseret, så der fremover bliver kørt efter samme serviceniveau som andre steder.

Hvad skal vi nå i 2014?

1. Rejsekortet skal gennemføres til aftalt tid og budget – med så få kundeklager som muligt – og uden at det går ud over andre vigtige opgaver i MT.
2. Evaluering af busnettet i Århus i samspil med letbanen uden at der skæres for hårdt på de nuværende ruter samt overtage planlægning af busdriften fra Århus.
3. Lave busplaner i de større byer – Horsens, Randers og Silkeborg, så de hænger sammen med statens timemodel.

4. Flex-tur ordningen viser, at det er en bedre måde at udnytte ressourcerne på, men det er vigtigt, at taksterne harmoniseres, så kunderne ikke kommer til at betale for meget.
5. Rådgivning af kommuner i forbindelse med udbud og drift samt evt. implementering af kommunale kørselsordninger som f.eks. læge-, handicap-, og anden specialkørsel.
6. Flere incitamentter i udbud og drift øger kundetilfredsheden.
7. Bedre trafikinformation som ikke er godt nok i Midtjylland.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier pointerede, at der er forvirring om X-bus kontra Lyn-bus konceptet, når de kører på samme rute.

Jens Erik Sørensen oplyste, at X-bus konceptet kræver komfort, og hvis Regionen ikke vil betale, bliver det i stedet for en Lyn-bus.

Torben Høyer, Aarhus Sporveje, tilkendegav, at Sporvejene gerne vil med til at lave forsøg med trafikinformation til kunderne i Aarhus.

Jens Erik Sørensen bekræftede, at Aarhus skal være foregangsmand på området og dermed arbejde på at øge kundetilfredsheden.

8. Jens Erik Sørensen påpegede, at der fortsat skal leveres en god stabil drift, og det gør I godt i busselskaberne.
9. I 2014 skal der også være totalt styr på økonomien.

5. Eventuelt.

Jonas Trier, De Grønne Busser oplyste, at lovændringen på topstedsskiltningen er svær at forstå.

Jens Erik Sørensen oplyste, at det er en EU lovgivning, som betyder, at mange topskilte bliver gule i stedet for blå. MT arbejder på baggrund af dette på at tydeliggøre forskellen på stoppestederne.

Der blev gjort opmærksom på, at formuleringen i chaufførinformationen vedrørende de nye regler om stoppesteder ikke var tydelig nok.